

关键词：呼叫中心系统

内容概要：

旅行行业呼叫中心系统优势：一、旅行行业使用呼叫中心系统的好处、旅行社引入凯特呼叫中心系统后，可以通过自动语音导航方便快捷地为游客提供旅行产品查询、票务预订、旅行投保等各项服务，还可以提供景点介绍、旅行路线查询、交通路线查询等自助服务，成为...

正文：

旅行行业[呼叫中心系统](#)优势：

一、旅行行业使用呼叫中心系统的好处、旅行社引入凯特呼叫中心系统后，可以通过自动语音导航方便快捷地为游客提供旅行产品查询、票务预订、旅行投保等各项服务，还可以提供景点介绍、旅行路线查询、交通路线查询等自助服务，成为“电话导游”。旅行俱乐部可通过呼叫中心系统为俱乐部成员提供各种服务，并且可以最大限度地体现客户关怀。新老客户可不受时间和地点的限制，通过、固话、网页、传真等多种方式与客服人员取得联系，以获得旅行、保险、餐饮、住宿、票务等方面的咨询和业务办理,通过呼叫中心系统的强大功能，不仅方便了客户，也让企业提高了生产效率节省成本，并可以通过对通话数据的分析进行决策。

二、旅行行业建设客户服务呼叫中心系统的现实意义、主动服务/客户关怀 有利于旅行社的宣传，开拓新的营销渠道 提升客户满意度与忠诚度 提高旅行社内部管理效率及员工满意度 7*24小时服务，保证客户服务的连续性，把握每一次商机 真正实现办公无纸化，节约人力物力 业务流程，多方面降低旅行社管理和运营成本 提高客服人员的服务质量和工作效率 增强旅行社核心竞争力

三、旅行行业呼叫中心系统特点、改善服务质量 呼叫中心系统对于已经记录相关的信息的客户可以自动识别，当客户接入的时候可以立即识别客户的身份，并将客户的姓名、旅行历史等信息显示在坐席端，这样使得旅行机构提供的服务更加人性化，让客户感到非常亲切。树立品牌形象目前，旅行企业服务形象的塑造，都是依靠提升服务人员素质、加强服务规范等方式来实现的，服务手段还是单一的客户上门咨询的方式。而融合通信呼叫中心系统的建立，则从另一个领域为旅行企业建立了一个服务窗口，展现给客户的是一个完整、快捷的客服系统，大大提高客户的满意度和信任度，成为一个不折不扣的精品服务品牌。

降低服务成本在旅行企业呼叫中心系统建立的基础上，原有一些服务功能可以减少人工参与，从而达到降低服务成本的目的。在传统的业务办理模式中，当客户需要进行相关信息咨询时，需要打电话或者到服务柜台，并由旅行企业的服务人员进行解答，而呼叫中心系统的建立则完全可以承接这样的信息咨询服务，客户可以拨打旅行企业的客服号码，通过自动语音来选择并收听所要了解的信息，完全排除人工参与，大大降低了服务成本。

服务流程在旅行企业设立呼叫中心系统后，对于客户，可以很明确的找到问题解决途径，或者精确定位具体问题的咨询服务人员，减少了中间环节，也减少了人为的参与；而从旅行企业的角度，在明确了客户的需求之后，可以直接进行解答，或者将客户话路转移到相关部门，无需再进行其他作。这样，无论是从客户还是旅行企业的角度，中间环节都大大减少了，服务流程更加明确清晰。

西安弈联信息技术有限公司简介

西安弈联立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈联现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：admin@xaecong.com